

HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN MUTU PELAYANAN PADA KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS PULAU TANJUNG KABUPATEN TANAH BUMBU

Mutia Syafariyana¹, Eddy Rahman², Ridha Hayati³

Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM. 2107010066

Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 1121098601

Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 1124028301

mutiasyafariyana@gmail.com

ABSTRAK

Masalah kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia, khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan. Proporsi Masalah Gigi dan Mulut pada penduduk umur ≥ 3 tahun sebesar 59,6%, sedangkan yang menerima perawatan oleh Tenaga Medis Gigi sebesar 12,3%. Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan puskesmas terkhusus pada poli gigi adalah dengan melihat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan karakteristik individu dan mutu pelayanan pada kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Besar sampel penelitian sebesar 67 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dan dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan *tangibles* (p -value=0,000) dan *emphaty* (p -value=0,026) dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir (p -value=0,272), status pekerjaan (p -value=1,000), usia (p -value=0,542), jenis kelamin (p -value=1,000), *realibility* (p -value=0,328), *responsiveness* (p -value=1,000) dan *assurance* (p -value=0,194) dengan kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung. Saran dari penelitian ini yaitu sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung, dimana selaras dengan visi Puskesmas Pulau Tanjung dan perlunya diadakan diklat atau pelatihan mengenai 5 dimensi pelayanan tersebut, agar tenaga kesehatan lebih memahami dalam penerapannya di Puskesmas.

Kata Kunci : *Karakteristik Individu, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Poli Gigi*

ABSTRACT

Oral health problems are a public health problem in the world, especially in South Kalimantan Province. The proportion of dental and oral problems in the population aged ≥ 3 years was 59.6%, while those who received treatment by dental medical personnel were 12.3%. One of the most important things to evaluate the quality of services provided by health centres, especially at the dental clinic, is to see patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between individual characteristics and service quality on patient satisfaction at the Dental Clinic of Pulau Tanjung Health Centre, Tanah Bumbu Regency. This research uses quantitative research with a Cross Sectional approach. The study sample size was 67 respondents with accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data analysis using the Chi-Square test and with a confidence level of 95%. Based on the results of statistical tests, there is a relationship between tangibles (p -value=0.000) and empathy (p -value=0.026) with patient satisfaction and there is no relationship between the last education (p -value=0.272), employment status (p -value=1, 000), age (p -value=0.542), gender (p -value=1.000), reliability (p -value=0.328), responsiveness (p -value=1.000) and assurance (p -value=0.194) with patient satisfaction at the dental clinic of Tanjung Island Health Centre. Suggestions from this study are as input and consideration in improving the quality of health services at the Tanjung Island Puskesmas Dental Clinic, which is in line with the vision of the Tanjung Island Puskesmas and the need for training or training on the 5 dimensions of service, so that health workers better understand its application at the Puskesmas.

Keywords: *Individual Characteristics, Service Quality, Satisfaction, Dental Clinic*

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan (mutu pelayanan) menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan driver dari kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Pada dasarnya ada 5 dimensi yang bisa dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan, yaitu Dimensi wujud (*tangible*) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari petugas baik itu dokter, perawat, bidan ataupun tenaga kesehatan lainnya.

Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan dari petugas dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (*assurance*) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (*empathy*) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Bustami, 2011).

Setiap orang berhak dan wajib mendapatkan kesehatan dalam derajat yang optimal, itu sebabnya peningkatan derajat kesehatan harus terus menerus diupayakan untuk memenuhi hidup yang sehat. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik maupun non fisik. Negara berperan aktif dalam memenuhi hak warga negaranya dengan menyediakan berbagai pelayanan, ini merupakan bagian dari hak hak warga negara dibidang sosial salah satunya adalah pelayanan kesehatan (Moelyono, 2020).

Pelayanan Gigi dan mulut adalah setiap penyelenggaraan Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan gigi dan mulut perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat secara paripurna, terpadu dan berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Masalah Kesehatan Gigi dan Mulut Merupakan Masalah Kesehatan Masyarakat di dunia, khususnya di Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan hasil Riskesdas 2018 didapatkan bahwa Proporsi Masalah Gigi dan Mulut pada penduduk umur ≥ 3 tahun sebesar 59,6%, sedangkan yang menerima perawatan oleh Tenaga Medis Gigi sebesar 12,3%.

Salah satu hal yang sangat penting untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan puskesmas dalam penelitian ini terkhusus pada poli gigi adalah dengan melihat kepuasan pasien, kepuasan pasien pada poli gigi dapat diukur dengan melihat angka kunjungan pasien di poli gigi selama dua tahun terakhir.

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan di poli gigi pada Puskesmas Pulau Tanjung pada tahun 2023 dari Bulan Januari sampai September adalah sebanyak 198 pasien. Dari data kunjungan Tahun 2023 dari total kunjungan 198 pasien ada sebesar 65 pasien yang seharusnya melakukan perawatan gigi lanjutan atau kunjungan ulang dengan kasus *Mumifikasi* dan *pulpektomi*. Namun berdasarkan data register pasien lanjutan yang melakukan kunjungan ulang hanya sebesar 30 pasien, keadaan ini menjadi pertanyaan apakah hal ini berkaitan dengan kepuasan pasien pada poli gigi. Dari data tersebut kita dapat melihat ada sebagian besar pasien yang tidak patuh atas saran kunjungan ulang perawatan gigi dari petugas poli gigi maka dari itu peneliti ingin melihat apakah ada hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan di poli gigi dengan angka kunjungan balik pasien poli gigi yang masih kurang.

Penelitian ini terkait dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dimana hal tersebut sejalan dengan visi Puskesmas Pulau Tanjung yaitu Puskesmas Dengan Pelayanan Yang Baik, Menuju Masyarakat Yang Sehat dan Mandiri Dengan Pendekatan Keluarga Menuju Kusan Tengah Sehat, selain itu salah satu misi Puskesmas Pulau Tanjung yaitu memberikan Pelayanan Terbaik. Aspek lainnya yaitu belum adanya survei atau pendataan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan, serta Puskesmas Pulau Tanjung belum pernah Akreditasi, hal ini lah yang menjadi dasar yang kuat untuk meneliti

terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian di atas dari itu penulis mengangkat permasalahan penelitian ini dengan judul **“Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu”**.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah ada hubungan karakteristik individu (Pendidikan, Pekerjaan, Usia dan Jenis Kelamin) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu?
2. Apakah ada hubungan mutu pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu?

III. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Untuk mengetahui karakteristik individu (Pendidikan, Pekerjaan, Usia dan Jenis Kelamin) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.
3. Untuk mengetahui mutu pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.
4. Untuk menganalisis hubungan karakteristik individu (Pendidikan, Pekerjaan, Usia dan Jenis Kelamin) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.
5. Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) terhadap kepuasan pasien di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

IV. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Instansi
Sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu untuk bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan pelayanan publik melalui pencapaian indikator kinerja dan kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Bagi Peneliti lain
Hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis yaitu diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan referensi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan di poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

V. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu Karakteristik individu (Pendidikan, Pekerjaan, Usia dan Jenis Kelamin) dan Mutu pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*). Pada variabel terikatnya yaitu tingkat Kepuasan pasien poli gigi. Populasi penelitian adalah pasien poli gigi yang menetap di wilayah kerja Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu sebanyak 198 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental sampling* dan diperoleh jumlah sampel 67 responden dengan rumus slovin ($p = 0,1\%$), dengan pengambilan data menggunakan kuesioner dan data analisis menggunakan uji Chi Square dengan signifikan $p < 0,05$.

VI. HASIL

Tabel 1 : Distribusi Frekuensi Data Karakteristik Individu Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pendidikan Terakhir		
	Rendah	20	29,9
	Tinggi	47	70,1
2.	Status Pekerjaan		
	Tidak Bekerja	5	7,5
	Bekerja	62	92,5
3.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	24	35,8
	Perempuan	43	64,2
4.	Usia		
	Remaja	4	6,0
	Dewasa	48	71,6
	Pralansia	13	19,4
	Lansia	2	3,0
	Total	67	100

Sumber : Data primer, 2023

Distribusi frekuensi pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden mempunyai karakteristik individu mayoritas yaitu pendidikan terakhir tinggi sebanyak 47 orang (70,1%), Bekerja sebanyak 62 orang

(92,5%), Perempuan sebanyak 43 orang (64,2%) dan usia dewasa sebanyak 48 orang (71,6%).

Tabel 2 : Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan dan Mutu Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kepuasan		
	Puas	22	32,8
	Kurang Puas	45	67,2
2.	Tangibles		
	Baik	8	11,9
	Cukup	59	88,1
3.	Reliability		
	Baik	1	1,5
	Cukup	66	98,5
4.	Responsiveness		
	Baik	27	40,3
	Cukup	40	59,7
5.	Assurance		
	Baik	54	80,6
	Cukup	13	19,4
6.	Empathy		
	Baik	23	34,3
	Cukup	44	65,7
	Total	67	100

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai kepuasan dengan kurang puas yaitu sebanyak 45 orang (67,2%). Kemudian pada tabel 2 juga terdapat hasil bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan pada *Tangibles* cukup yaitu sebanyak 59 orang (88,1%), *Reliability* cukup yaitu sebanyak 96 orang (98,5%), *Responsiveness* cukup yaitu sebanyak 40 orang (59,7%), *Assurance* baik yaitu sebanyak 54 orang (80,6%), *Empathy* cukup yaitu sebanyak 44 orang (65,7%).

Tabel 3 : Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien		Total	p-value
		Puas	Kurang Puas		
1.	Pendidikan Terakhir				0,272
	Rendah	9 (13,5%)	11 (16,4%)	20 (29,9%)	
	Tinggi	13 (19,4%)	34 (50,7%)	47 (70,1%)	
2.	Status Pekerjaan				1,000
	Tidak Bekerja	2 (3,0%)	3 (4,5%)	5 (7,5%)	
	Bekerja	20 (29,8%)	42 (62,7%)	62 (92,5%)	
3.	Jenis Kelamin				1,000
	Laki-laki	8 (11,9%)	16 (23,9%)	24 (35,8%)	
	Perempuan	14 (21,0%)	29 (43,2%)	43 (64,2%)	
4.	Usia				0,542
	Remaja	3 (4,5%)	1 (1,5%)	4 (6,0%)	

	Dewasa	13 (19,4%)	35 (52,2%)	38 (71,6%)	
	Pralansia	5 (7,5%)	8 (11,9%)	13 (19,4%)	
	Lansia	1 (1,5%)	1 (1,5%)	2 (3,0%)	
5.	Tangibles				
	Baik	8 (11,9%)	0 (0%)	8 (11,9%)	0,000
	Cukup	14 (20,9%)	45 (67,2%)	59 (88,1%)	
6.	Reliability				
	Baik	1 (1,5%)	0 (0%)	1 (1,5%)	0,328
	Cukup	21 (31,3%)	45 (67,2%)	66 (98,5%)	
7.	Responsiveness				
	Baik	9 (13,4%)	18 (26,9%)	27 (40,3%)	1,000
	Cukup	13 (19,4%)	27 (40,3%)	40 (59,7%)	
8.	Assurance				
	Baik	20 (29,9%)	34 (50,7%)	54 (80,6%)	0,194
	Cukup	2 (3,0%)	11 (16,4%)	13 (19,4%)	
9.	Empathy				
	Baik	3 (4,5%)	20 (29,8%)	23 (34,3%)	0,026
	Cukup	19 (28,4%)	25 (37,3%)	44 (65,7%)	
	Total	22 (32,8%)	45 (67,2%)	67 (100%)	

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai tingkat kepuasan yang kurang puas dengan Pendidikan terakhir yang tinggi yaitu sebanyak 34 orang (50,7%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan Status pekerjaan bekerja yaitu sebanyak 42 orang (62,7%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan Jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 29 orang (43,2%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan Usia dewasa yaitu sebanyak 35 orang (52,2%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan *Tangibles* yang cukup yaitu sebanyak 45 orang (67,2%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan *Reliability* yang cukup yaitu sebanyak 45 orang (67,2%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan *Responsiveness* yang cukup yaitu sebanyak 27 orang (40,36%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan *Assurance* yang baik yaitu sebanyak 34 orang (50,7%), tingkat kepuasan yang kurang puas dengan *Empathy* yang cukup yaitu sebanyak 25 orang (37,3%). Kemudian dari hasil uji statistic Chi Square menunjukkan adanya hubungan *tangibles* dan *empathy* dengan kepuasan pasien yaitu dengan *p-value* = 0,000 dan 0,026, tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir, status pekerjaan, jenis kelamin, usia, *reliability*, *responsiveness*,

dan *assurance* dengan kepuasan pasien yaitu dengan masing-masing *p-value* 0,272. 1,000. 1,000. 0,542. 0,328. 1,000 dan 0,194

VI. PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu didapatkan bahwa responden yang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pulau Tanjung sebanyak 22 responden (32,8%), sedangkan responden yang kurang puas sebanyak 45 responden (67,2%). Hal tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden kurang puas pada pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Puskesmas Pulau Tanjung. Berdasarkan data tersebut, maka dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dalam pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung dalam upaya meningkatkan akreditasi dari Puskesmas tersebut selain itu juga selaras dengan visi Puskesmas Pulau Tanjung yaitu Puskesmas Dengan Pelayanan Yang Baik, Menuju Masyarakat Yang Sehat dan Mandiri Dengan Pendekatan Keluarga Menuju Kusan Tengah Sehat.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) (Effendi & Junita, 2020).

2. Karakteristik Individu Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

a. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden memiliki pendidikan rendah sebanyak 20 responden (29,9%) sedangkan responden yang mempunyai pendidikan tinggi sebanyak 47

responden (70,1%). Data tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan tinggi.

Menurut Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya sehingga memiliki kekuatan spritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang dibutuhkan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

b. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden bahwa responden tidak bekerja sebanyak 5 responden (7,5%) sedangkan responden yang bekerja sebanyak 62 responden (92,5%), data tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden tidak mempunyai pekerjaan.

Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian kualitas produk atau jasa. Berdasarkan hasil penelitian responden yang tidak bekerja memberikan penilaian yang lebih baik dari pada responden yang bekerja. Hal tersebut karena pekerjaan seseorang juga memengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga pekerjaan seseorang memengaruhi barang atau jasa yang dibelinya. Pasien yang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang didapatkannya. Informasi tersebut dapat membantu seseorang untuk memutuskan atau mengambil suatu keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk dirinya (Ruditya, 2015).

c. Usia

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden memiliki usia kategori dewasa yaitu 19-44 tahun yaitu sebanyak 48 responden (71,6%).

Umur berhubungan dengan kualitas produk karena pada setiap kelompok umur memiliki cara berfikir yang mulai berbeda. Semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu produk akan berkurang (Ruditya, 2015).

d. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa responden memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden (35,8%) sedangkan responden yang mempunyai jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden (64,2%), data tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

3. Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

a. Tangibles

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan baik terhadap pelayanan kesehatan pada aspek *tangible* yang diberikan oleh Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung sebanyak 8 responden (11,9%) sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 59 responden (88,1%). Berwujud (*tangible*) dapat diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dinilai dari tampilan fisik (bangunan gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan (Effendi & Junita, 2020).

b. Reliability

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mayoritas responden menilai *reliability* cukup yaitu sebanyak 66 responden (98,5%).

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya (Effendi & Junita, 2020).

c. Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden menilai *responsiveness* baik yaitu sebanyak 27 responden (40,3%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 40 responden (59,7%).

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan (Effendi & Junita, 2020).

d. Assurance

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mayoritas responden menilai *assurance* baik yaitu sebanyak 54 responden (80,6%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 13 responden (19,4%).

Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku (Effendi & Junita, 2020).

e. Emphaty

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan mayoritas responden menilai *empathy* baik yaitu sebanyak 23 responden (34,3%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 44 responden (65,7%).

Empati (*empathy*) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien (Effendi & Junita, 2020).

4. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

a. Hubungan Pendidikan terakhir dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (0,272) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara pendidikan terakhir dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan penelitian Azzahra et al (2023) menunjukkan bahwa layanan yang diberikan IGD RS Bun Kosambi Tangerang sebagai berikut: pendidikan SMA sebesar 4,3% kurang puas, cukup puas sebesar 56,5%, puas 39,1%; pendidikan Diploma sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 77,8%, puas 22,2%; dan pendidikan Sarjana sebesar 0,0% kurang puas, cukup puas sebesar 50,0%, puas 50,0%. Dengan demikian pendidikan memiliki tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”. Hasil analisa statistik diperoleh nilai sig. 0,758 ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan secara signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai OR 0,643 artinya pendidikan memiliki peluang 0,643 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Secara garis besar responden yang mempunyai pendidikan tinggi cenderung kurang puas sebanyak 50,7%, dengan kata lain semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin tinggi harapan terhadap pelayanan yang diterima, walaupun secara statistik tidak terdapat hubungan antara pendidikan terakhir dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Tidak adanya hubungan tersebut karena dalam penelitian tersebut didapatkan juga proporsi responden yang mempunyai pendidikan rendah dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 16,7%, walaupun

responden tersebut mempunyai pendidikan rendah, akan tetapi mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini menjelaskan sebuah fenomena bahwa setiap orang mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima, khususnya pelayanan kesehatan, tanpa didasarkan tingkat pendidikan orang tersebut.

b. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (1,000) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara status pekerjaan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan penelitian Rustifani et al (2015) didapatkan bahwa berdasarkan hasil uji *chi square* nilai $p = 0,798 > 0,05$ maka H_0 gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara tingkat pekerjaan responden dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu.

Secara garis besar bahwa responden yang mempunyai pekerjaan cenderung kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikanyaitu sebanyak 62,7%. Secara statistik tidak adanya hubungan antara status pekerjaan dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Tidak adanya hubungan tersebut menjelaskan adanya sebuah fenomena bahwa setiap responden mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dan ini dapat dilihat dari proporsi responden yang tidak mempunyai pekerjaan dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 4,5%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan tidak didasarkan status pekerjaan, karena pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan

gratis, dimana semua orang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang terbaik dari Puskesmas tersebut berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

c. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (0,542) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan hasil penelitian Rismaniar et al (2022) analisa statistik hubungan antara umur responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 didapatkan bahwa responden yang puas diperoleh sebanyak 76 responden (59,8%) yang umurnya muda. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p*-nya adalah 0,815; artinya tidak ada hubungan umur responden dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021.

Secara garis besar responden yang usia kategori dewasa cenderung kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 52,2%. Tidak adanya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Tidak adanya hubungan merupakan sebuah fenomena dalam penelitian ini yang menjelaskan bahwa setiap kategori umur mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, mengingat Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang mudah diakses dan dikenal masyarakat, selain itu juga Puskesmas merupakan sarana kesehatan gratis.

d. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (1,000) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan penelitian Faridah et al (2020) didapatkan bahwa berdasarkan

hasil uji bivariat hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien didapatkan *p-value* sebesar 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa *p-value* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Secara garis besar tidak ada perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan perempuan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan yang diterimanya, selain itu juga secara statistik tidak terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut, hal tersebut merupakan fenomena bahwa kepuasan tidak lagi tidak lagi didasarkan atas jenis kelamin, tidak hanya perempuan saja yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik, akan tetapi laki-laki pun ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik, oleh sebab itu pihak Puskesmas sudah selayaknya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik tanpa memandang gendernya, karena pada dasarnya setiap pelayanan yang diberikan mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM), seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

5. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu

a. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (0,000) < α (0,05) maka H_0 ditolak/hipotesis nol ditolak yang artinya menyatakan bahwa secara statistik terdapat hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Sejalan dengan penelitian Afriozza & Baidillah (2021) menunjukkan hasil *p-value* 0,001, yaitu < 0,05 berarti H_a diterima sehingga disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan dimensi pelayanan *Tangibles*.

Berdasarkan hasil penelitian di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu menjelaskan bahwa proporsi responden yang menyatakan cukup baik pada aspek bukti langsung (*tangibles*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan lebih besar yaitu sebesar 67,2% dibandingkan proporsi responden yang menyatakan baik pada aspek bukti langsung (*tangibles*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 0%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden memberikan kesan kurangnya perhatian terhadap kenyamanan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*). Adanya hubungan antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu, hal ini kemungkinan Sirkulasi udara yang buruk membuat atmosfer menjadi tidak nyaman, menyulitkan untuk bersantai selama menunggu giliran, selama prosedur lampu yang terlalu terang dan kekurangan hiburan membuat pengalaman perawatan terasa monoton dan tidak menyenangkan, oleh sebab itu perlu menjadi perhatian khusus bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) seperti meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kesan yang kurang memuaskan yaitu memulai dengan melakukan perbaikan pada fasilitas ruang tunggu dan perawatan. Pembaruan kursi-kursi yang lebih nyaman dan peningkatan sirkulasi udara akan menciptakan atmosfer yang lebih menyenangkan bagi pasien.

b. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* didapatkan *p-value* (0,328) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afriozza & Baidillah

(2021) menunjukkan hasil *p-value* 0,015, yaitu < 0,05 berarti H_0 diterima, maka terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan dimensi *Reliability*.

Berdasarkan hasil penelitian di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu menjelaskan bahwa proporsi responden yang menyatakan cukup baik pada aspek kehandalan (*reliability*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan lebih besar yaitu sebesar 67,2% dibandingkan proporsi responden yang menyatakan baik pada aspek kehandalan (*reliability*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 0%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai standar yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada dimensi kehandalan (*reliability*). Tidak adanya hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu, hal ini kemungkinan adanya fenomena bahwa masyarakat mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung pada dimensi kehandalan (*reliability*), oleh sebab itu perlu menjadi perhatian khusus bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan pada dimensi kehandalan (*reliability*) seperti meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, meningkatkan profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dan meningkatkan keakuratan data yang diberikan dalam penanganan pengadministrasian oleh pegawai.

c. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* didapatkan *p-value* (1,000) > α (0,05) maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya

hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan Safitri et al (2022) berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menyatakan hasil yaitu nilai $p\text{-value}$ $0,456 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

Berdasarkan penelitian di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu menjelaskan bahwa proporsi responden yang menyatakan cukup baik pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan lebih besar yaitu sebesar 40,3% dibandingkan proporsi responden yang menyatakan baik pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 626,9%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai standar yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Tidak adanya hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu, hal ini kemungkinan adanya fenomena bahwa masyarakat mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), oleh sebab itu perlu menjadi perhatian khusus bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) seperti ketanggapan petugas Poli gigi untuk membantu pasien, kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien poli gigi, kejelasan informasi yang diberikan oleh pegawai, selain itu juga perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

d. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* didapatkan $p\text{-value}$ $(0,194) > \alpha$ $(0,05)$ maka H_0 diterima/hipotesis nol diterima yang artinya menyatakan bahwa secara statistik tidak adanya hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu. Sejalan Dewi & Jihad (2023) didapatkan hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,988, yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi keamanan dan kepuasan pasien terhadap Puskesmas Suak Ribe.

Berdasarkan penelitian di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu menjelaskan bahwa proporsi responden yang menyatakan cukup baik pada aspek jaminan (*assurance*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan lebih sedikit yaitu sebesar 16,4% dibandingkan proporsi responden yang menyatakan baik pada aspek jaminan (*assurance*) dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 50,7%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai standar yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada dimensi jaminan (*assurance*). Tidak adanya hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu, hal ini kemungkinan adanya fenomena bahwa masyarakat mempunyai harapan yang besar terhadap pelayanan yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Pulau Tanjung pada dimensi jaminan (*assurance*), oleh sebab itu perlu menjadi perhatian khusus bagi Puskesmas agar dapat meningkatkan pada dimensi jaminan

(*assurance*) seperti perlunya meningkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya, kesopanan, keramahan atau perilaku pegawai pada saat melayani pasien poli gigi, dan meningkatkan dalam hal penciptaan rasa aman poli gigi pada saat berkunjung, selain itu juga perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

e. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* didapatkan $p\text{-value}$ (0,026) < α (0,05) maka H_0 ditolak/hipotesis nol ditolak yang artinya menyatakan bahwa secara statistik terdapat hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Poli Gigi Puskesmas Pulau Tanjung Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan penelitian Afrioza & Baidillah (2021) didapatkan hasil $p\text{-value}$ 0,034, berarti < 0,05 yaitu H_a diterima dan kesimpulannya ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan dimensi pelayanan *Emphaty*.

Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus. Dengan demikian rasa empati dari tenaga medis/paramedis merupakan alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa tersebut. Empati artinya berdiri di tempat pasien, maksudnya coba memahami apa yang diinginkan dan dirasakan pasien. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien, hal ini dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi. Maka dengan adanya penelitian ini didapatkan nilai mutu pelayanan dimensi empati sangat penting sehingga dengan peningkatan perbaikan pada dimensi empati akan menaikkan nilai kepuasan pasien gigi untuk berkunjung kembali ke poli gigi.

VII. KESIMPULAN

1. Kepuasan yaitu puas sebanyak 22 responden (32,8%), sedangkan responden yang kurang puas sebanyak 45 responden (67,2%).
2. Pendidikan Terakhir yaitu pendidikan rendah sebanyak 20 responden (29,9%)

sedangkan responden yang mempunyai pendidikan tinggi sebanyak 47 responden (70,1%).

3. Pekerjaan yaitu tidak bekerja sebanyak 5 responden (7,5%) sedangkan responden yang bekerja sebanyak 62 responden (92,5%).
4. Jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 24 responden (35,8%) sedangkan responden yang mempunyai jenis kelamin perempuan sebanyak 43 responden (64,2%).
5. Usia yaitu dewasa yaitu 19-44 tahun yaitu sebanyak 48 responden (71,6%).
6. *Tangibles* didapatkan baik sebanyak 8 responden (11,9%) sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 59 responden (88,1%).
7. *Reliability* didapatkan baik sebanyak 1 responden (1,5%) sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 66 responden (98,5%).
8. *Responsiveness* didapatkan baik sebanyak 27 responden (40,3%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 40 responden (59,7%).
9. *Assurance* didapatkan baik sebanyak 54 responden (80,6%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 13 responden (19,4%).
10. *Emphaty* didapatkan baik sebanyak 23 responden (34,3%) sedangkan responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 44 responden (65,7%).
11. Tidak adanya hubungan antara pendidikan terakhir dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ = 0,272) > (α =0,05).
12. Tidak adanya hubungan antara status pekerjaan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ = 1,000) > (α (0,05).
13. Tidak adanya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ = 0,542) > (α (0,05).
14. Tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ = 1,000) > (α (0,05).
15. Ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ =0,000) < (α =0,05).
16. Tidak adanya hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ =0,328) > (α =0,05).
17. Tidak adanya hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}$ =1,000) > (α =0,05).

18. Tidak adanya hubungan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,194 > (\alpha = 0,05)$).
19. Ada hubungan antara empati (emphaty) dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,026 < (\alpha = 0,05)$).

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 01(02), 169-180.
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114-16131.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Jakarta. Gelora Aksara Pratama.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662-3671.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 1-14.
- Gunarsa, S. (2008). Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI.
- Moelyono, Darian Ramadhan. 2020. *Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Hak Pasien Penyandang Disabilitas Atas Aksesibilitas Dalam Pelayanan Kesehatan Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Puskesmas Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan)*. Skripsi. Universitas Yarsi Jakarta. Available at: <https://digilib.yarsi.ac.id/8753/>
- Rismaniar, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana (JKSP)*, 5(1), 194-201.
- Ruditya AN, Chalidyanto D (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2) : 108-117.
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2015). Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Jurnal INIHOM*, 3(1), 1-8.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94-103.